

# **REGOLAMENTO U.R.P. – CENTRO DOCUMENTAZIONE**

## **DISPOSIZIONI GENERALI**

### **ART. 1**

#### **Principi Generali**

- 1) L'Amministrazione provinciale di Pesaro e Urbino nell'indirizzare la propria azione al miglioramento dei rapporti con i soggetti appartenenti alla comunità provinciale ed al perseguimento di obiettivi di trasparenza, efficacia e qualità dei servizi erogati:
  - Garantisce l'esercizio del diritto di accesso agli atti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi, in conformità ai principi sulla tutela della riservatezza dei dati personali di cui alla legge n° 675/1996;
  - Favorisce la comunicazione interna, tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi.

### **ART. 2**

#### **Oggetto del regolamento**

- 1) Il presente regolamento disciplina il funzionamento dell'Ufficio Relazioni col Pubblico – Centro di Documentazione a seguito della L. 150 del 7.6.2000 e ne definisce i compiti e l'organizzazione.

### **ART. 3**

#### **Funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

- 1) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico – Centro di Documentazione:
  - a) garantisce l'accesso a tutti i cittadini alle informazioni, ai procedimenti ed ai servizi dell'Ente e favorisce l'accesso alle informazioni delle altre pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, anche attraverso la collaborazione alla creazione di servizi di accesso polifunzionali e di sistemi di interconnessione telematica;
  - b) collabora, con gli altri uffici relativamente all'attività di semplificazione, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure amministrative e della relativa modulistica;
  - c) attua processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti e collabora per adeguare la qualità delle prestazioni offerte alle prestazioni attese, anche tramite l'adozione di procedure dirette alla gestione delle segnalazioni, proposte e reclami dei cittadini;
  - d) collabora all'organizzazione e al coordinamento con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
  - e) contribuisce, in collaborazione con gli uffici interessati, alla costituzione e gestione di canali informativi esterni, relativamente alla comunicazione istituzionale;
  - f) svolge attività di consulenza di primo livello in relazione ai procedimenti dell'Ente e alle relative fonti normative;

#### ART 4.

##### Ubicazione e orario di apertura

- 1) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è collocato al piano terra dell'ingresso della residenza provinciale dell'Ente;
- 2) L'Ufficio è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front-office), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa e sviluppo telematico delle informazioni istituzionali (back-office).
- 3) L'Ufficio garantisce un adeguato orario di apertura al pubblico coincidente con quello degli altri uffici

##### Accesso e partecipazione

#### ART. 5

##### Esercizio del diritto di accesso

- 1) Il diritto di accesso è assicurato in applicazione dell'apposita regolamentazione approvata con atto di C.P. n° 163 del 16.10.00 esecutivo.

#### ART. 6

##### Tutela della Privacy

- 1) La tutela della privacy, nell'ambito delle funzioni dell'URP, è garantita da apposita regolamentazione.

#### ART. 7

##### Informazioni dell'U.R.P. – Centro documentazione

- 1) Le informazioni dell'Ufficio URP riguardano tutti i servizi erogati dall'Amministrazione provinciale, anche nell'ambito sovracomunale.
- 2) Le informazioni sono di primo livello e si riferiscono indicativamente a:
  - a) conoscenza dei servizi erogati;
  - b) modalità di fruizione;
  - c) tariffe praticate;
  - d) modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi;
  - e) possibilità di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione;
  - f) predisporre i moduli e gli altri materiali, anche di carattere informativo, riguardanti il diritto di accesso;
  - g) fornire le informazioni per la compilazione e presentazione delle richieste di accesso;
  - h) dare indicazione sui costi di produzione e spedizione, nonché sull'ammontare di imposte di bollo e di diritto di ricerca e di visura;
  - i) curare gli adempimenti indicati dall'art. 26 della legge 7 agosto 1990 n° 241;
  - l) predisporre l'elaborazione e la pubblicazione, in luoghi e forme idonee, dell'organigramma centrale e periferico, nel quale siano indicati gli uffici dove sono depositate le categorie di atti, i funzionari preposti ai rapporti con il pubblico ed al rilascio di informazioni e le procedure mediante le quali è possibile ricevere tali informazioni;

- m) curare la tenuta delle raccolte normative, giurisprudenziali e di dottrina, garantendone la libera consultazione ai sensi dell'art. 18 del citato regolamento per l'accesso di cui sopra all'art. 5.
- n) le altre funzioni indicate dall'art. 12 del D.Lgs 3.2.1993, n° 29 e successive modificazioni.
- o) procedimenti di altre Amministrazioni;
- p) servizi svolti da soggetti eroganti di servizi di pubblica utilità.

#### ART. 8

##### Rapporti informativi tra uffici

- 1) Gli uffici trasmettono all'URP le informazioni di cui al precedente articolo 7 a mezzo posta elettronica interna.
- 2) Le informazioni sono trasmesse all'URP di regola entro 10 giorni dal verificarsi delle condizioni.
- 3) In deroga ai precedenti commi si stabilisce quanto segue: tutte le informazioni che sono facilmente estrapolabili da atti dell'Ente vengono trasmesse tramite l'invio degli stessi all'URP a cura del Responsabile del Procedimento.
- 4) Per le finalità di cui al precedente comma, tutti gli atti che hanno rilevanza ai fini della comunicazione esterne devono contenere la seguente dicitura "di trasmettere copia del seguente atto all'URP ai fini della comunicazione esterna".

#### ART. 9

##### Rapporti con gli altri URP

- 1) I rapporti con gli altri URP è curato dagli addetti dell'URP dello scrivente Ente.

#### ART.10

##### La Provincia informa

- 1) L'Amministrazione provinciale per garantire l'informazione a tutti i cittadini realizza un periodico generalista denominato "Provincia di Pesaro e Urbino" con cadenze ordinariamente trimestrale e con, se del caso, numeri monografici quali supplementi;
- 2) La redazione compete al Responsabile dell'Ufficio Comunicazione, Immagine e Stampa.

Approvato dalla Giunta Provinciale con deliberazione n° 209 del 3.08.01, esecutiva ai sensi di legge.